

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Lopiadi (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Indonesia mengalami perkembangan dalam bidang asuransi terutama dalam bidang transportasi. Transportasi merupakan suatu kebutuhan, setiap orang mengawali kegiatannya dengan menggunakan transportasi. Terlepas dari berbagai resikonya, mereka tetap akan menjalaninya. Baik itu risiko dari diri sendiri ataupun dari orang lain. Salah satu upaya untuk melindungi warga negara khususnya dari risiko kecelakaan lalu lintas jalan adalah memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas atau kepada ahli warisnya. Pemungutan dana untuk Jasa Raharja dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965

tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, serta menunjuk PT. Jasa Raharja Putera (Persero) sebagai Badan Penyelenggara.

PT. Jasa Raharja Putera (Persero) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang asuransi dibawah pembinaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. PT. Jasa Raharja Putera (Persero) di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya senantiasa harus selalu menyesuaikan dengan perkembangan serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Teknologi selain berdampak positif, khususnya dibidang lalu lintas juga berdampak negatif berupa peningkatan jumlah kecelakaan lalu lintas dan korban yang ditimbulkannya. PT. Jasa Raharja Putera (Persero) sangatlah penting kedudukan dan eksistensinya dalam upaya memberikan jaminan dan perlindungan terhadap korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya baik yang meninggal dunia, luka berat ataupun luka ringan akan tetap mendapatkan sangunan asuransi Jasa Raharja. Dalam kegiatannya PT. Jasa Raharja Putera (Persero) menerima iuran dan sumbangan wajib dari pemilik/pengusaha angkutan jalan dan penumpang angkutan umum, serta menyalurkan kembali melalui santunan asuransi Jasa Raharja.

Hal ini menimbulkan adanya keluhan bagi pelanggan terhadap perusahaan sebagai respon atas kegagalan pada pemberian pelayanan disektor jasa raharja. Pada pengolahan data nasabah pembayaran premi dan pengajuan klaim pada Asuransi kecelakaan diri pada PT. Jasaraharja Putera Cabang Palembang terkadang terjadi kesalahan sehingga mengakibatkan terlambatnya proses pengolahan data. Jumlah data yang diolah sangat banyak, sehingga data-data yang

disajikan menjadi kurang akurat, terjadinya penumpukan antrian nasabah asuransi kecelakaan diri pada PT. Jasaraharja Putera Cabang Palembang yang akan mendaftar pada pembuatan laporan dibagian administrasi masih dilakukan dengan manual yang mengakibatkan penyajiannya lambat dari waktu yang ditentukan. Proses pengajuan klaim yang kurang efektif mengakibatkan dari pihak nasabah sering mengalami keterlambatan. Dari uraian diatas maka penulis mengambil judul “KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT. JASA RAHARJA PUTERA PALEMBANG”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka permasalahan dalam penelitian ini mempunyai perumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana kualitas pelayanan PT. Jasa Raharja Putera Cabang Palembang dalam memberikan santunan asuransi bagi korban kecelakaan lalu lintas?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penulis tugas akhir ini tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang diangkat, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yaitu hanya terbatas pada “Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja Putera Palembang”.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. Jasa Raharja dalam memberikan santunan asuransi bagi korban kecelakaan lalu lintas.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Universitas Bina Darma Palembang, sebagai bahan referensi yang dapat dimanfaatkan sebagai acuan oleh peneliti lainnya yang ingin mengembangkan pokok kajian yang berhubungan dengan administrasi bisnis badan usaha milik negara, serta untuk menambah referensi perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang khususnya fakultas vokasi jurusan Administrasi Bisnis.

2. Bagi Perusahaan Untuk bahan pertimbangan dan evaluasi sejauh mana dapat dipakai sebagai masukan bagi para pihak mengenai masalah pemberian santunan pada kecelakaan lalu lintas jalan.

3. Bagi Mahasiswa Untuk menambah ilmu pengetahuan sekaligus menambah wawasan secara nyata sehingga dapat dijadikan bahan referensi yang berharga bagi penulis.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan pada perusahaan PT Jasa Raharja Putera Palembang yang beralamatkan di Jl Kapten A Rivai, Sungai Pangeran, Ilir Timur I, Palembang. Pelaksanaan penelitian terhitung mulai tanggal 06 Januari sampai dengan 06 Februari 2020.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi cara mengumpulkan data secara langsung di lapangan.

Observasi (observation) atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.

2. Data dari perusahaan

Data diperoleh langsung dari perusahaan PT. Jasa Raharja Putera tempat penelitian.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruhi oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

1.6.3 Analisis Data

Analisis dalam tugas akhir ini penulis menggunakan data kualitatif.

- a. Data Kuantitatif yaitu data informasi yang berbentuk dalam kalimat bukan berbentuk simbol, angka atau bilangan.
- b. Data Kualitatif secara sederhana dapat juga data hasil kategori (pemberian kode) untuk isi yang berupa kata atau dapat didefinisikan sebagai data bukan angka tetapi diangkakan. (V. Wiratna Sujarweni:2015;5).

1.7 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Membahas tentang Tinjauan Umum Perusahaan, Visi, Misi dan Budaya Perusahaan, Logo, Struktur Organisasi Perusahaan, Pembagian Tugas dan Wewenang Perusahaan.

BAB III LANDASAN TEORI, HASIL, DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini akan menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan kualitas, pelayanan, dan asuransi kecelakaan pada PT Jasa Raharja (persero) dan membahas mengenai hasil dari peneliti yang telah dilakukan.

BAB IV PENUTUP

Isi dari penutup ini terdiri dari kesimpulan dan saran.